

COMUNE DI BARBIANELLO

PROVINCIA DI PAVIA

RELAZIONE SULLE PERFORMANCE ANNO 2021

PREMESSA

La Relazione sulla Performance, come il Piano della Performance, sono documenti introdotti dal D.Lgs n.150 del 27 ottobre 2009, meglio noto come "Riforma Brunetta" e successivamente modificato dal D.Lgs n.74 del 25 maggio 2017 "cd Legge Madia".

Mentre il Piano della Performance si identifica come un documento di programmazione, la relazione è lo strumento che evidenzia a consuntivo, con riferimento all'anno precedente, i risultati organizzativi ed individuali raggiunti, con rilevazione degli eventuali scostamenti, concludendo in tal modo il ciclo di gestione delle performance, iniziato con l'approvazione del Piano delle Performance. La presente relazione evidenzia pertanto a consuntivo i risultati raggiunti dalle P.O. e dai dipendenti rispetto ai singoli obiettivi programmati e alle risorse assegnate con rilevazione degli eventuali scostamenti registrati ed il bilancio di genere realizzato. Sotto un profilo generale la stesura del presente documento è ispirato ai principi di trasparenza, veridicità e verificabilità dei contenuti, nonché di partecipazione interna ed esterna.

I riferimenti utilizzati per la stesura del presente documento sono :

- deliberazione di G.C. n° 41 del 18/10/2021 avente per oggetto: : *"Piano dettagliato degli obiettivi 2021-Proposta all'esecutivo e approvazione"* con la quale è stato approvato il Piano delle Performance anno 2021 del Comune comprensivo degli obiettivi di processo e degli obiettivi strategici;
- i dati risultanti dalla consuntivazione inerenti agli obiettivi di processo e strategici del sopra citato Piano;
- le valutazioni del Nucleo di Valutazione.

Tutti gli obiettivi, a vari livelli e seppure di diversa natura, contribuiscono, all'interno di un disegno strategico complessivo coerente alla realizzazione del mandato istituzionale e delle missioni dell'ente.

PRESENTAZIONE

Il D.Lgs.150/09 prevede che gli enti locali si adeguano ai principi generali e alle norme in tema al "Ciclo delle Performance" e in particolare prevede che si adeguano non formalmente a quanto previsto per il "Piano delle Performance" bensì "sostanzialmente" individuando nei propri strumenti ordinamentali il "veicolo" mediante il quale esplicitare i contenuti di detto Piano.

Questa Amministrazione ha ritenuto adeguarsi sostanzialmente a dette indicazioni individuando nei documenti di programmazione e pianificazione del titolo II del TUEL (la relazione previsionale al bilancio, il Piano Esecutivo di Gestione/Piano Dettagliato degli Obiettivi, lo stato di attuazione dei programmi e la relazione al rendiconto di gestione) gli atti che assolvono la funzione indicata dal D.Lgs.150/09 così come modificato dal D.lgs.74/2017 relativa alla definizione e assegnazione degli obiettivi di gestione e al collegamento tra questi ultimi e le risorse.

Si ricorda, inoltre, che in base all'art.10 c.1 lett. a) del d.lgs. 74/2017, anche per tutti gli enti locali, la fase di valutazione deve avere come output la Relazione annuale sulla Performance che, evidenzia, a consuntivo, i risultati organizzativi e individuali raggiunti rispetto agli obiettivi programmati e formalizzati nel Piano delle Performance /Piano Dettagliato degli Obiettivi. Nella Relazione, l'amministrazione inoltre evidenzia le modalità secondo cui si è svolto, nell'anno di riferimento, l'intero processo di misurazione e valutazione.

È infine importante precisare che la misurazione e valutazione della performance si riferiscono ad unità di analisi differenti ma tra loro correlate: 1. amministrazione nel suo complesso; 2. Le aree dell'amministrazione; 3. Obiettivi; 4. individui.

Le unità di analisi 1, 2, 3 rientrano nel perimetro della performance organizzativa; mentre quando il focus si sposta sull'individuo si entra nel campo della performance individuale.

È evidente che performance organizzativa e performance individuale sono strettamente correlate in tutte le fasi del ciclo: solo l'azione programmata e coordinata degli individui consente infatti il raggiungimento di risultati organizzativi.

Per quanto riguarda le modalità di raccordo e integrazione con i documenti di programmazione finanziaria e di bilancio si demanda alle risorse previste negli appositi capitoli di bilancio stanziati per i servizi dell'Amministrazione contenuti nel bilancio di programmazione/Documento Unico di Programmazione 2021-2023.

1. FUNZIONAMENTO SISTEMA MISURAZIONE E VALUTAZIONE PERFORMANCE

In particolare questa amministrazione rientra fra gli enti italiani di ridotte dimensioni che sono tenuti a relazionare sul "Ciclo delle Performance" mediante un documento snello, chiaro e di facile intelligibilità.

Come riportato nella delibera degli "Strumenti di Misurazione e Valutazione delle P", approvata da questa Amministrazione, la messa a regime di questa nuova metodologia con le finalità sopra previste ha bisogno di un percorso evolutivo progressivo che abbraccia un periodo almeno triennale.

PDO - Obiettivi e indicatori: Strumento di punta per l'attuazione del "Sistema di misurazione e valutazione delle Performance" è il Piano Dettagliato degli Obiettivi (PDO) che questa amministrazione ha iniziato ad elaborare annualmente per le finalità sopra citate.

Nel PDO sono stati definiti gli indicatori e gli obiettivi di Miglioramento o di Sviluppo, collegati ai valori di partenza in caso di obiettivi di Miglioramento e comunque con dei valori attesi per poter verificare l'effettivo raggiungimento del risultato.

Non tutti gli obiettivi e gli indicatori rispecchiano i requisiti previsti dalla norma ma l'OdV ritiene che lo sforzo tendenziale sia da considerarsi positivo con particolare riferimento ai dipendenti destinatari dell'incentivo, anche se occorre ancora lavorare sulla dimensione manageriale e culturale. La sfida per l'innovazione si basa sul superamento della cultura dell'adempimento al fine di lavorare per obiettivi. Questa nuova pratica fa parte di una dimensione culturale che per affermarsi ha bisogno di tempi medio-lunghi.

La Performance individuale: Come riportato nel "Sistema di misurazione e Valutazione delle P." la P. individuale viene valutata sotto due diversi aspetti:

a) i comportamenti organizzativi tenuti dal lavoratore (il "*come* è stato fatto).

b) i risultati ottenuti dal lavoratore in relazione agli obiettivi assegnati (il "*cosa* è stato fatto");

mediante apposita scheda suddivisa con percentuali diverse a seconda che i valutati siano Responsabili con indennità di risultato o collaboratori da incentivare mediante il fondo della premialità.

Da evidenziare che con il D.Lgs.74/2017 è stata abrogata l'applicazione dell'istituto delle fasce di merito ed inoltre, con riguardo alla previsione della selettività delle valutazioni, si dà atto che in questo ente risulta impraticabile per l'OdV pretendere e imporre delle differenziazioni di valutazione in considerazione del piccolo numero e della diversità di attività poste in essere da ciascuno.

La Performance organizzativa: La **misurazione della performance organizzativa** è data dal raggiungimento degli indicatori degli obiettivi mentre la **valutazione della performance organizzativa** è data dalla media del raggiungimento degli obiettivi di ogni area tenendo conto delle giustificazioni sugli scostamenti riscontrati.

L'analisi per l'attuazione di politiche sulla soddisfazione finale dei bisogni della collettività, obiettivo primo della P. Organizzativa, in un comune di questo tipo di dimensione viene effettuata in alcuni casi direttamente dai politici che vivono la realtà del paese. Occorre comunque diffondere la cultura del risultato, dell'economicità e dell'efficienza e promuovere concrete applicazioni di modelli utili a migliorare i servizi offerti e le forme gestionali e organizzative dei diversi servizi dell'ente in maniera oggettiva e misurabile.

Gli obiettivi contenuti nel piano sono stati formulati in collegamento con la programmazione strategica e operativa dell'Ente definita nel Piano Dettagliato degli Obiettivi/Piano delle Performance (PDO/PdP).

2. RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI 2021 DI MIGLIORAMENTO O DI SVILUPPO

Preso atto che il Sistema di misurazione e valutazione delle performance del Comune prevede che il risultato ai Responsabili sia liquidato per il 50% sulla base della valutazione da parte dell'OdV sul raggiungimento degli obiettivi e l'altro 50% sulla base della valutazione dei comportamenti organizzativi sempre da parte dell'OdV, mentre per i dipendenti non incaricati di P.O. la produttività è liquidata per il 50% sulla base della

valutazione da parte dell'OdV sul raggiungimento degli obiettivi e l'altro 50% sulla base della valutazione dei comportamenti organizzativi da parte del Responsabile.

PERFORMANCE DI AREA E PERFORMANCE INDIVIDUALE - RAGGIUNGIMENTO DEGLI OBIETTIVI RIPORTATI NEL PDO 2021

La misurazione e la valutazione della performance è stata effettuata sulla base:

- delle relazioni presentate dai Responsabili per quanto riguarda il PDO della propria area;
- delle relazioni presentate dai dipendenti per quanto riguarda gli obiettivi individuali;
- dagli eventuali controlli effettuati sui documenti e sui dati dichiarati nella relazione;
- dall'eventuale confronto con i dipendenti in merito a quanto riportato nella relazione.

AREA AMMINISTRATIVA- RESPONSABILE: NOVARINI ORNELLA

N	DESCRIZIONE	RELAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
1	Collegamento Performance/Programma anticorruzione: I responsabili di struttura dovranno, entro la fine del 2021: fornire al Responsabile anticorruzione le informazioni necessarie e le proposte adeguate per l'adozione di misure idonee a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione e a controllarne il rispetto;	Programma Triennale Anticorruzione e Trasparenza 2021-2023 approvato con deliberazione di G.C.n.17 Del 24.02.2021
2	TRASPARENZA : Inserimento ed aggiornamento dati e atti di propria competenza sul sito comunale in "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE"	n.2 sez aggiornate. Griglia trasparenza al 31.05.2021 pubblicata sul sito
3	Scuola: assistenza alunni disabili	n° 3 domande raccolte
4	Gestione del reddito di cittadinanza: - controlli anagrafici;	Sono stati effettuati n.8 controlli anagrafici ed inviati all'Ufficio di piano – distretto di Casteggio ed effettuati n.4 controlli richiesti.
5	UNIONI CIVILI: Attuazione nuova disciplina	Nell'anno 2021 non sono stati stipulati atti di unione civile.
6	Attuazione della Legge 219/2017 recante le nuove NORME SUL BIOTESTAMENTO . Dal 31 gennaio 2018 con il biotestamento tutti i cittadini hanno diritto ad esprimere ora, consegnandole presso l'Ufficio dello Stato civile del Comune di residenza che hanno un registro, ad un notaio, lettere firmate autenticate con le loro decisioni future in materia sanitaria.2018. La Circolare 1/2018 del M.I. chiarisce che non sussiste l'obbligo di istituzione di un nuovo Registro. Ma solo di registrazione delle Disposizioni Anticipate di Trattamento (DAT) ricevute in un apposito elenco, dopo averne verificato i presupposti di consegna.	Nell'anno 2021 non sono stati registrati DAT
7	EMERGENZA CORONAVIRUS . Interventi interni e esterni per contenere il contagio e sostenere gli operatori	n. 3 interventi ed iniziative attivate per il contenimento e il sostegno degli operatori (Raccolte le domande per l'accesso alle misure di solidarietà - campagna vaccinale over 80 presso il Comune)

8	CARTA DI IDENTITA' ELETTRONICA. Si prevede a decorrere da agosto 2018 il rilascio della nuova Carta di Identità Elettronica (CIE).	Nell'anno 2021 sono state rilasciate n. 56 CIE
9	RILEVAZIONE FORZE LAVORO	In collaborazione con il personale ISTAT per la convocazione delle persone sono state effettuate N° 13 interviste

In conclusione si dà atto che per quanto riguarda la **misurazione e la valutazione delle PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AREA**: è pari 100%.

AREA VIGILANZA – UTC – Responsabile : SINDACO

N	DESCRIZIONE	RELAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
1	EFFICIENTAMENTO INFORMATICO: OBBLIGO CONTABILITA' DIGITALE dei LL.PP. , servizi e forniture. Le annotazioni su brogliacci dovranno essere sostituite dalla digitalizzazione su fogli di registro di contabilità	n. 214 determinate digitalizzate e pubblicate all'albo pretorio e sul sito web comunale
2	SCUOLABUS - Accudimento interna ed esterna del mezzo scuolabus (pulizia costante) da verificarsi quindicinalmente da parte dei Responsabili	Accudimento interno ed esterno dello scuolabus effettuato giornalmente compresa la sanificazione per prevenzione covid 19 e svolte in economia piccole manutenzioni (luci, tergi, acqua, olio) Dotazione di liquido igienizzante sanificate per trasportati e in caso di emergenza di mascherini FFp2.
3	SERVIZIO SCUOLABUS : Servizi aggiuntivi	Viaggi per emergenza covid19 per ottimizzare le fermate per consentire la capienza del 100/100 entro i quindici minuti come previsto dalla normativa.
4	Collegamento Performance/Programma anticorruzione : I responsabili di struttura dovranno, entro la fine del 2021: fornire al Responsabile anticorruzione le informazioni necessarie e le proposte adeguate per l'adozione di misure idonee a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione e a controllarne il rispetto;	Programma Triennale Anticorruzione e Trasparenza 2021-2023 approvato con deliberazione di G.C. n. 17 Del 24/02/2021.
5	TRASPARENZA : Inserimento ed aggiornamento dati e atti di propria competenza sul sito comunale in "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE"	n. 3 sezioni aggiornate e relative sottosezioni specifiche. Griglia trasparenza al 31.05.2021 pubblicata sul sito
6	COORDINAMENTO INIZIATIVE MANIFESTAZIONI	n. 4 Manifestazioni attivate Domenica 09 Maggio 2021 a Barbianello: Festa 60° fondazione Gruppo Alpini - Sabato 04.09.2021 a Barbianello Festa Patronale) Festa Summer Party - Domenica 05.09.2021 a Barbianello (Festa Patronale) Festa Summer Party - Domenica 07.11.2021 a Barbianello (Commemorazione IV Novembre 2021)

7	EMERGENZA CORONAVIRUS . Interventi interni e esterni per contenere il contagio e controllo	Interventi ed iniziative attivate per il contenimento e il controllo: - campagna informativa a mezzo volantinaggio nei luoghi e spazi di affissione pubblica e sul sito internet comunale; - aiuto a distribuzione medicinali e beni alimentari di prima necessità; - organizzazione e coordinamento attività vaccinale presso il Centro Sportivo Polifunzionale, organizzata dall'Ente e dai medici ATS locali ; - controllo del territorio e controllo e monitoraggio dei soggetti positivi.
8	TELECAMERE : controllo del territorio	Regolamento approvato con deliberazione di Consiglio Comunale n. 21 del 31.07.2020; n. 3 sanzioni elevate a seguito controllo con telecamere
9	CONTROLLO PASSI CARRAI: Verifica delle richieste e del posizionamento passi carrai in attuazione della disciplina di regolamentazione.	N. 2 verifiche e n. 0 nuovi posizionamenti
10	IMPLEMENTAZIONE SERVIZI STRADALI DI CONTROLLO	N. 8 accertamenti violazioni al CdS di P.L., n. 2 di P.G., n. 0 di infortunistica e n. 6 di commercio

In conclusione si dà atto che per quanto riguarda la **misurazione e la valutazione delle PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AREA: è pari 100%.**

AREA FINANZA TRIBUTI: Responsabile rag. Paola Boschini

n	DESCRIZIONE	RELAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI
1	TRIBUTI : E' volontà dell'Amministrazione, nel corso del 2021, attivare verifiche delle denunce e dei pagamenti relativi alla TARSU/TARES/TARI	Elaborazione ruoli tari 2021 stampa ed invio n 416 avvisi di pagamento. Verificare n 5 denunce ed i pagamenti relativi alla IMU 2016 n 45 ; TARSU/TARES/TARI N 86 solleciti pagamento anni precedenti
2	Contratto Decentrato Collettivo 2021	CCDI SOTTOSCRITTO IN DATA preintesa 18/10/2021 definitivo 27/12/2021.
3	TRASPARENZA : Inserimento ed aggiornamento dati e atti di propria competenza sul sito comunale in "AMMINISTRAZIONE TRASPARENTE" dati di bilancio e conto consuntivo	Programma Triennale Anticorruzione e Trasparenza 2021-2023 approvato con deliberazione di G.C.n.17 Del 24.02.2021 N.5 sez aggionate (bilancio consuntivo tempi pagamento personale tributi). Griglia trasparenza al 31.05.2021 pubblicata sul sito
4	PAREGGIO DI BILANCIO Rispetto dell'obbligo del pareggio di bilancio con relative certificazioni e rispetto della tempistica	Sono stati elaborate n. 4 verifiche di cassa ;Invitati prospetti Bdap e collaborato revisore per stesura pareri .
5	RIVALUTAZIONE PATRIMONIALE ai sensi del D. Lgs. 118/2011	Approvazione rivalutazione allegata al conto consuntivo deliberazione G.C. n 20 Del 21/04/2021..
6	PROGETTO PAGO PA	Considerato il particolare che entro il 28/02/2021 tutti i comuni dovevano attivare il sistema di pagamento PagoPa il comune di Barbianello si era già attivato per tale servizio con Regione Lombardia ; nel 2021 è stato pertanto necessario dotarsi di un Software che consente di garantire il ciclo completo delle partite da incassare;n. 10.servizi attivati con pagamento PagoPA

		(mensa, scuolabus, diritti vari, ammende codice strada ,diritti cimiteriali, canone unico, contributo a costruire, utilizzo locali, verbali amministrativo, canone luce votiva) e n 50 pagamenti
7	Collegamento Performance/Programma anticorruzione: I responsabili dovranno: fornire al Responsabile anticorruzione le informazioni necessarie e le proposte adeguate per l'adozione di misure idonee a prevenire e contrastare i fenomeni di corruzione e a controllarne il rispetto;	Deliberazione di G.C.n17 Del 24/02/2021 approvazione Programma Triennale Anticorruzione e trasparenza 2021-2023
8	EMERGENZA CORONAVIRUS . Interventi interni e esterni per contenere il contagio e sostenere gli operatori	Nel tentativo di contrastare emergenza sanitaria e la diffusione del Covid 19 sono stati incrementati i servizi di disinfestazione e pulizia dei locali sia uffici comunali che ambulatorio medico, sistemati impianti sanitari ed idraulici dell'ambulatorio e della scuola materna per migliorare il distanziamento sociale. Predisposizione degli atti necessari per concedere riduzioni sulla tari, rivolti a famiglie ed a imprese.
9	TRIBUTI : APPROVAZIONE REGOLAMENTI TRIBUTARI A SEGUITO MODIFICHE DI LEGGE	Con delibera di C.C. n. 5 del 30/03/2021 è stato approvato il regolamento del "Canone unico". Rispetto alla precedente versione del 12 dicembre 2020, è stato rivisto anche alla luce delle recenti disposizioni recate dalla legge di bilancio 2021 in tema di occupazioni di cavi e condutture, nonché degli orientamenti in materia forniti dal Ministero dell'Economia e Finanze nell'ambito. Inoltre con determina n 19 del 14/06/2021 è stato confermato l'incarico ad una ditta esterna per l'elaborazione e la bonifica archivi dei tributi comunali, in particolare per imposta IMU e Tari per i quali necessità l'importazione di dati agenzia entrate e catasto.
10	GESTIONE CERTIFICAZIONE FONDONE COVID 19 -	invio certificazione in data 27/05/2021 prot 1479
11	Certificazione attestante il tempo medio dei pagamenti relativi ad acquisti di beni, servizi e forniture, prevista dell'art. 47, c. 9, l. a), del d.l. n.66/2014, convertito con L. n. 89/2014 e modificato dall'art. 1, c. 451, l. b), L.23.12.2014, n. 190.	Certificazione pubblicata in Amministrazione trasparente: tempo medio pari a n 22g
12	TRIBUTI: E' volontà dell'Amministrazione, nel corso del 2021, attivare verifiche delle denunce e dei pagamenti relativi alla TARSU/TARES/TARI	Elaborazione ruoli tari 2021 stampa ed invio n 416 avvisi di pagamento. Verificare n 5 denunce ed i pagamenti relativi alla IMU 2016 n 45 ; TARSU/TARES/TARI N 86 solleciti pagamento anni precedenti

In conclusione si dà atto che per quanto riguarda la **misurazione e la valutazione delle PERFORMANCE ORGANIZZATIVA DELL'AREA: è pari 100%.**

3. PERFORMANCE INDIVIDUALE RESPONSABILI

la P. individuale viene valutata sotto due diversi aspetti ponderati al 50% ciascuno:

- a) i comportamenti organizzativi tenuti dal lavoratore (il "*come* è stato fatto).
- b) i risultati ottenuti dal lavoratore in relazione agli obiettivi assegnati (il "*cosa* è stato fatto");

VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE RESPONSABILE AREA AMMINISTRATIVA:

- **VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI: 100%** ponderato pari al **50% su 50%**.

Si dà atto che il raggiungimento parziale dell'obj n. 5 è dipeso dal Responsabile della prevenzione della corruzione che è cessato.

- **VALUTAZIONE COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI: p.100** ponderato pari al **50% su 50%**

VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE totale pari al 100%.

VALUTAZIONE DELLA PERFORMANCE INDIVIDUALE RESPONSABILE AREA FINANZA E TRIBUTI

- **VALUTAZIONE RAGGIUNGIMENTO OBIETTIVI: 100%** ponderato pari al **50% su 50%**.

Si dà atto che il raggiungimento parziale dell'obj n. 5 è dipeso dal Responsabile della prevenzione della corruzione che è cessato.

- **VALUTAZIONE COMPORTAMENTI ORGANIZZATIVI : p.100** ponderato pari al **50% su 50%**.

VALUTAZIONE PERFORMANCE INDIVIDUALE totale pari al 100%.

4 . PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

Come previsto dal sistema di misurazione e valutazione delle P., l'organizzazione si misura sulla base della media del raggiungimento degli indicatori mentre la si valuta sulla base della media del raggiungimento degli obiettivi di ogni area che tiene conto delle giustificazioni sugli scostamenti riscontrati.

MISURAZIONE PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La misurazione della Performance organizzativa è pari alla media del raggiungimento degli obiettivi di ogni area = **100%+100%+100%= 100%**.

AREA AMMINISTRATIVA AL 100%= 900(% obj) : 9 (n° obj)

AREA TERRITORIO-VIGILANZA 100% = 1000 (%obj): 10 (n°obj)

AREA FINANZA TRIBUTI AL 100% = 1200 (%obj) : 12 (n°obj)

VALUTAZIONE PERFORMANCE ORGANIZZATIVA

La valutazione della Performance organizzativa è pari alla media del raggiungimento degli obiettivi di ogni area che tiene conto delle giustificazioni sugli scostamenti riscontrati = 100%+100%+100%= 100%.

AREA AMMINISTRATIVA AL 100%= 900(% obj) : 9 (n° obj)

AREA TERRITORIO-VIGILANZA 100% = 1000 (%obj): 10 (n°obj)

AREA FINANZA TRIBUTI AL 100% = 1200 (%obj) : 12 (n°obj)

5. BILANCIO DI GENERE

Per quanto riguarda il bilancio di genere l'attività di questa Amministrazione è stata sempre improntata al rispetto delle pari opportunità come rilevabile tra l'altro dalla maggioranza della presenza femminile nelle posizioni apicali (Responsabili di Servizio). Si rimanda pertanto al "PIANO TRIENNALE DI AZIONI POSITIVE IN MATERIA DI PARI OPPORTUNITA'" approvato con deliberazione di G.C n° 15.. del 19/02/2022 contenente le "Azioni positive" messe in atto da questa Amministrazione.

Questa relazione è stata validata da Nucleo di Valutazione dando atto della difficoltà di semplificare l'esposizione delle valutazioni, a causa della terminologia tecnica non sempre agevole e di immediata comprensione per i cittadini e per gli altri utenti finali.